



Logius
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Handreiking Impact Analyse Berichtenbox - MijnOverheid

Versie 1.3

Datum 27 september 2018
Status Vastgesteld

Colofon

Projectnaam	MijnOverheid
Versienummer	1.3
Contactpersoon	Servicecentrum Logius
Organisatie	Logius Postbus 96810 2509 JE Den Haag servicecentrum@logius.nl
Bijlage(n)	0

Inhoud

Colofon	2
Inhoud	3
1 Inleiding	4
1.1 Doel	4
1.2 Doelgroep	4
1.3 Leeswijzer	4
1.4 Suggesties	4
1.5 Begeleiding bij aansluiten	5
2 Vragenlijst	6
2.1 Introductie	6
2.2 Selectie berichtstroom	6
2.3 Technische ondersteuning	8
2.4 Communicatie	13
2.5 Overig (projectopzet/kosten-baten)	15
3 Contactgegevens	18

1 Inleiding

1.1 Doel

Deze handreiking is bedoeld als kader voor overheidsorganisaties die zich oriënteren op aansluiten op de Berichtenbox MijnOverheid. Dit document kan tevens gebruikt worden om de globale impact op de eigen organisatie te bepalen. Het beoogt te helpen bij de opzet van een projectplan voor invoering en gebruik, het plan waarin straks de gebruikelijke wat, hoe, wie, wanneer, hoeveel, hoe duur – vragen zullen worden beantwoord.

1.2 Doelgroep

Deze handreiking richt zich op:

1. overheidsorganisaties die berichten willen en mogen aanleveren aan burgers (op BSN) via MijnOverheid;
2. leveranciers die voor en in opdracht van deze organisaties webdiensten of infrastructurele voorzieningen beheren.

1.3 Leeswijzer

Deze handreiking bestaat uit een vragenlijst die verschillende aspecten belicht van het digitaal communiceren naar burgers via de beveiligde Berichtenbox van MijnOverheid. De vragen verwijzen naar keuzes die uw organisatie zelf moet maken om een aansluiting vorm te kunnen geven. De antwoorden geven samen als uitkomst een globale impact analyse voor de aansluiting van uw organisatie op de Berichtenbox en kunnen dienen als onderdeel van een Business case.

Er zijn vier soorten vragen (deelaspecten):

- de selectie van de berichtstroom (stromen);
- de technische voorzieningen die nodig zijn;
- de communicatie (momenten, manieren, doelgroep);
- de organisatievragen.

Voor de fasering van het aansluitproces zelf, waarin het testen van de keten centraal staat: zie de Handleiding Aansluiten Berichtenbox.

Voor de bepaling van de baten van gebruik ten behoeve van een eigen business case, zijn andere handreikingen en vuistregels beschikbaar. Veronderstelde voorkennis bij het hanteren van deze handreiking bestaat uit de algemene fact sheets MijnOverheid, de brochure Berichtenbox en algemene presentaties over doel, nut en opzet van gebruik van MijnOverheid (zie ook de website van Logius/MijnOverheid).

1.4 Suggesties

Logius vindt het belangrijk dat u snel en zonder problemen van de Berichtenbox gebruik kunt maken. Deze handreiking helpt u daarbij. Heeft u suggesties om dit proces verder te verbeteren? Stuur die dan op naar Servicecentrum Logius.

NB: er zijn aan deze handreiking gelieerde documenten:

- Handleiding Aansluiten Berichtenbox;
- Koppelvlakspecificaties Berichtenbox;
- Handleiding Berichtenbox Leveranciersportaal.

1.5 Begeleiding bij aansluiten

Heeft u vragen over het aansluitproces? Bel dan met Servicecentrum Logius. Wij helpen u graag verder.

Telefoon 0900 555 45 55 (10 ct p/m)

E-mail servicecentrum@logius.nl

Voor de laatste versie van dit document, overige documentatie van MijnOverheid en actuele informatie, zie:

www.logius.nl/mijnoverheid

2 Vragenlijst

2.1 **Introductie**

Als u aansluit op de Berichtenbox MijnOverheid gaat dit deel uitmaken van uw proces van berichtgeving naar burgers die als persoon door uw organisatie gekend worden. Over de aard van de berichten die zich daarvoor lenen en welke berichten u als eerste wil aanbieden gaan enkele vragen die in deel paragraaf 2.2 aan de orde komen.

De aansluiting op de Berichtenbox vergt de installatie, werking en gebruik van drie interfaces tussen uw organisatie en de MijnOverheid systemen. Over de inrichtingskeuzes rond die drie interfaces gaat deelparagraaf 2.3. De drie interfaces zijn:

- (i) Uw uitvraag van geldige MijnOverheid accounts van burgers en de verwerking van antwoordberichten (per BSN), ofwel de validatie- of abonnementservice)
- (ii) Het portaal voor uw interne machtiging en het beheer van uw berichtstromen, incl. de upload van algemene bijlagen per berichttype en uw presentatie in de lijst aangesloten overheden voor de gebruiker: in het leveranciersportaal;
- (iii) De geautomatiseerde toelevering van batches met digitale berichten naar de BSN's, en verwerking van retourberichten (bevestigingen van verwerking dan wel foutmeldingen).

Over het bereiken van de doelgroep van uw berichtstromen staat meer in deelparagraaf 2.4. Tenslotte zijn er inpassingen van nieuwe taken in uw organisatie en overwegingen bij de projectorganisatie van invoering, die in de laatste deelparagraaf (2.5) aan de orde komen.

2.2 **Selectie berichtstroom**

1. Met welke berichtstroom of berichtstromen wil uw organisatie starten?

Alle brieven of via e-mail uitgaande berichten die bij een door uw organisatie gekende persoon (op BSN) terecht moeten komen, zijn in principe geschikt om digitaal in de berichtenbox van de burger te laten landen. Dus ook voor berichten met rechtsgevolgen zoals beschikkingen. Voor sommige berichten gelden speciale wettelijke eisen (persoonlijke overhandiging door een deurwaarder) of vereisen een hoger betrouwbaarheidsniveau dan de Berichtenbox nu kan bieden (nl. DigiD basis), zoals medische berichten. Voor berichtenverkeer met dit type persoonsgegevens is de Berichtenbox nog niet geschikt. U bent verantwoordelijk voor de inhoud van uw berichten en u bepaalt welke berichtenstromen verstuurd kunnen worden via de Berichtenbox.

Uw organisatie kent vast een diversiteit in soorten post en berichtstromen richting burgers. Het implementeren van al deze stromen tegelijkertijd naar de Berichtenbox is niet handig. Het is dus zaak de processen en berichtstromen eerst te identificeren en na te denken over welke als eerste geschikt

zijn voor toepassing binnen MijnOverheid. Het is raadzaam een fasering aan te brengen in berichtstromen die u gaat aanbieden via MijnOverheid. Zo kan uw organisatie ook leren in het gebruik van MijnOverheid. De implementatie van gebruik zal om diezelfde reden een langere periode omvatten dan het technisch regelen en testen van de aansluiting met Logius.

Advies is een 1^e berichtstroom te kiezen waar standaard in een tijdvak van enkele weken al wel een flinke populatie burgers mee bereikt moet of kan worden. Liefst een stroom waarvan bekend is dat de aanmaak van berichten met een systeem gebeurt (output Backoffice applicatie). En waarvan technische instellingen met de leverancier vlot te regelen zijn (zie vragen paragraaf 2.3.). Recente ervaring leert ons dat het starten met relatief grote berichtstroom zorgt voor een snellere gewenning van het gebruik.

Voor elke berichtenstroom moet u de begrenzings toepassen die gelden voor de inzending en de technische standaarden. Denk hierbij aan de bijlagen; 1 a 2 bijlagen in PDF/A, samen 500 kb, met mogelijk nog 3 standaardbijlagen van maximaal 2mb (brochure/flyer/voorlichting rond de taak of berichtstroom).

2. Is dat een gelijkmatige stroom berichten of batches en pieken?

Het antwoord op deze vraag is van belang voor de timing van de aansluiting. Een gelijkmatig gespreide stroom is voor een eerste stap evengoed te organiseren als een stroom met periodieke verzending in batches bijvoorbeeld; maandelijks of per kwartaal. Echter bij uitloop van de planning van bijvoorbeeld een kwartaal verzending, loopt u het risico dat u enige tijd moet wachten op de eerste resultaten.

Verder speelt mee dat tussenresultaten met kleine aantallen minder goed in beeld blijven. Het is daarom handig een berichtstroom te kiezen die een redelijke volume kent.

Bedenk daarbij dat er 7,4 miljoen burgers (juni 2018) zijn met een MijnOverheid Account op het moment dat u start. Maar nog niet alle gebruikers hebben bij uw organisatie 'een vinkje' gezet. U kan een bedrage leveren in het bereik van uw organisatie door gebruik te maken van de communicatie toolkit van MijnOverheid: <http://toolkitmijnoverheid.nl/>

3. Mag het BSN voor de berichten (de wettelijke taak/dienst) benut worden?

Doorgaans zal bij berichtstromen die voortvloeien uit een wettelijke taak/dienst het geen problemen opleveren om het BSN te gebruiken, mits het gebruik van het BSN noodzakelijk is. Een controle is raadzaam zodra de berichtenstroom niet voortvloeit uit een directe wettelijke taak, maar bijvoorbeeld samenhangt met een andere rol van uw organisatie (bijv. als werkgever naar het eigen personeel). Vooral als uw organisatie een samenwerkingsverband betreft is het noodzakelijk de directe wettelijke taak helder te krijgen. Organisaties buiten de overheid mogen het BSN alleen gebruiken als dit in een specifieke wet is bepaald.

4. Hoe zit het met de Archiefwet als ik mijn berichten via de Berichtenbox verstuur?

Uw organisatie blijft zelf verantwoordelijk voor de verplichtingen onder de archiefwet, bij de uitvoering van de eigen taak en de verzending van berichten. Deze gaat niet over of wordt niet overgedragen bij gebruik van MijnOverheid. Een gebruiker die vraagt om een kopie van een bericht dat hij in zijn Berichtenbox heeft ontvangen (maar dat hij heeft verwijderd), kan daarvoor ook niet terecht bij MijnOverheid, maar alleen bij uw organisatie.

Technische ondersteuning

5. Kan het afhandelingsysteem dat nu papieren brieven genereert ook PDF's van die brieven genereren (bijlage bij het bericht)?

De eerste vraag is: Waar in uw interne keten worden de papieren brieven aangemaakt? Moet op die plek (of een station daarvoor of daarna) de stapel berichten in digitale vorm worden aangemaakt, per BSN en in het juiste PDF/A-formaat?

Het kan zijn dat ergens in deze (interne) keten een PDF-generator moet worden geïnstalleerd. In diverse organisaties wordt bij deze stap naar documentmanagementsystemen gekeken. Postverwerkingsfuncties of geïntegreerde zaakafhandelingsystemen zijn soms kandidaten. Omdat niet elke applicatie die berichten kan aanmaken, geschikt gemaakt kan worden voor de inzending van berichten binnen de specificaties van de Berichtenbox. U zult moeten bepalen vanaf welke plek de specificaties voor de berichtverzending in een bestaande applicatie geïnstalleerd kunnen worden.

U doet er wellicht verstandig aan om 1 generieke voorziening aan te wijzen waar naar de post verstuurd wordt voor het digitaal aangeboden wordt aan MijnOverheid of de afslag neemt naar reguliere poststroom (printstraat).

Mocht u bestanden voor post door een externe dienstverlener laten afhandelen (uitbesteding), dan zal deze dienstverlener een deel van uw aansluiting voor zijn rekening moeten nemen.

Deze dienstverlener moet contractueel namens uw organisatie kunnen optreden naar Logius als beheerder van de MO-systemen. De dienstverlener zal met u een verwerkersovereenkomst voor de bewerking van persoonsgegevens (Wet AVG) sluiten. Vraag 5 tot en met 10 van deze handreiking beantwoordt u samen met de dienstverlener.

6. Is implementatie van de berichtstructuur voor de Berichtenbox vlot organiseerbaar?

De PDF (brief) hoort bij een bericht dat in essentie de onderwerpaanduiding, aanleiding en het belang voor de geadresseerde helder maakt en wordt als bijlage opgenomen in het bericht. Dit bericht moet volgens de standaardspecificatie (XSD) aangemaakt worden.

Is dit met de beschikbare hulpmiddelen eenvoudig te doen, of zijn er systeemaanpassingen nodig? En doet u dat zelf of doet de leverancier van de beoogde applicatie dat? Is de eventuele aanpassing aan het systeem release-kalender afhankelijk of tussendoor te regelen? Zowel voor de planning als voor het budget van het project liggen hier enkele belangrijke afhankelijkheden.

NB: in de markt zijn enkele aanbieders in staat om ook vereenvoudigde output uit kantoorapplicaties om te zetten naar een PDF + XML bericht dat door de Berichtenbox verwerkt kan worden. Daarmee zijn ook kleinere berichtstromen (die decentraal in uw organisatie ontstaan en zijn ingebed in standaardsoftware) naar de Berichtenbox te zenden.

Zie de lijst op onze website voor ICT-leveranciers die een succesvolle ketentest met Logius hebben doorgevoerd.

<http://www.logius.nl/producten/ict-leveranciers-mijnoverheid/>

7. Via welke werkwijze wil uw organisatie controleren of de burger die u wilt bereiken, een MijnOverheid-account heeft?

Er zijn technisch en functioneel 2 varianten:

- Berichtenboxvalidatieservice
- Abonnementservice.

Uw organisaties kan met deze services nagaan of de betreffende BSN's MijnOverheid-accounts hebben en dus te bereiken zijn via de Berichtenbox.

Het is goed hier de context van te kennen: burgers die een MijnOverheid-account hebben geactiveerd, hebben daarmee kenbaar gemaakt dat zij bereikbaar zijn via de Berichtenbox. Door de verificatie van BSN's met één van de services, kunnen berichten met rechtsgevolgen worden gepost. Dit voldoet daarmee aan het kader van de algemene wet bestuursrecht (bestuurlijk elektronische verkeer, Afd. 2.3 art. 2.13- 2.17). Zie ook

<http://www.forumstandaardisatie.nl/themas/authenticatie-en-autorisatie/>

Met behulp van de Berichtenboxvalidatieservice kunt u per bevraging een of meerdere BSN's (tot maximaal 250 BSN's per bevraging) controleren. Deze service leent zich bij uitstek voor het "realtime" controleren of BSN's een MijnOverheid-account hebben. Als uw potentiële doelgroep van de beoogde stroom groter is, kan de uitvraag in blokken van 250 per keer snel opeenvolgend plaatsvinden. Met de inzet van deze service kunt u met enig maatwerk ook een schaduwbestand opbouwen.

Daarnaast kunt u (lokaal) een schaduwbestand opbouwen van BSN's met een MijnOverheid-account met behulp van de Abonnementenservice. Deze service geeft aan welke burgers/BSN's over een MijnOverheid-account beschikken en hebben aangegeven berichten te willen ontvangen van uw organisatie in twee varianten.

In variant één kunt u een eigen BSN-lijst insturen en deze laten verifiëren bij MijnOverheid. In de tweede variant verstuurt u hetzelfde bericht maar zonder BSN's. U ontvangt dan alle BSN's waarvan de burger een MijnOverheid account heeft en aangegeven heeft uw post te willen ontvangen.

Variant één leent zich bij uitstek voor gemeenten en regionaal opererende overheden. De tweede variant laat zich kenmerken voor bulk verzendingen die in potentie een landelijke dekking hebben.

Een vervolg vraag hierbij is welke applicatie bij uw organisatie de service(s) gaat bevragen en welke wijziging van code/instellingen daarvoor nodig zijn? Wanneer kan dat gerealiseerd worden? (en door wie?). Deze vraag is voor doorlooptijd, planning en kosten van groot belang. Mogelijk moet de leverancier van uw applicatie hiervoor een aanpassing doen in de configuratie of programmacode. Hierbij is het van belang de checklist testen uit te voeren op de Logius-testomgeving. Dit tenzij uw leverancier reeds de standaard software heeft aangepast.

Zie de lijst op onze website voor ICT-leveranciers die een succesvolle ketentest met Logius hebben doorgevoerd.

<http://www.logius.nl/producten/ict-leveranciers-mijnoverheid/>

8. Hoe loopt het verzendproces als u (tijdelijk) een deel via papieren post en een deel via de digitale Berichtenbox laat lopen? Wat komt erbij kijken om dat te organiseren?

Deze vraag moet voor elke potentiële berichtstroom apart beantwoord worden; het hangt af van de nu bestaande verdeling van taken (centraal of decentraal?) en de ondersteunende infrastructuur (mid-office/ESB?) voor de digitale dienstverlening van uw organisatie en de postverzending. Wat is uitbesteed? Wat doet een postkamer, wat ligt bij secretariaten? Wie gaat de invoering van de nieuwe werkwijze coördineren? Belangrijk is om in uw architectuur en uw werkprocessen het outputmanagement te onderkennen en vorm te geven. Vanuit het outputmanagement proces moet u via diverse communicatie kanalen van zowel reguliere post als digitaal naar MijnOverheid kunnen sturen (ookwel Multichanneling).

Bij vraag vier is aan de orde geweest dat poststromen uitbesteed kunnen zijn. De technische kant die daar voorop stond, kent een organisatorische en proces-kant. Bij het opstellen van de (globale) impactanalyse en het invoeringsplan moet dit opgenomen worden.

9. Gaat uw organisatie de technische koppeling leggen via Diginetwerk of via internet met toepassing van Digikoppeling? En: beschikt uw organisatie al over een Diginetwerk-aansluiting?

De realisatie van de technische netwerk-verbindingen kan veel tijd kosten. Het is belangrijk om tijdig een keuze te maken in het gebruik van internet of Diginetwerk. Deze keuze moet passen binnen uw architectuur en beleid.

Een verbinding over internet reduceert de complexiteit in de keten en kent hierdoor een kortere doorlooptijd dan het aansluittraject via Diginetwerk. Reken bij de keuze voor gebruik van Diginetwerk tenminste op een deelproject voor het opbouwen van de connectiviteit.

Indien er voor sommige berichtstromen van uw organisatie serieuze piekbelastingen in het geding zijn, zal hierbij ook de transportcapaciteit die ingekocht is tegen het licht gehouden moeten worden. Is die afdoende om de piek in beoogde doorlooptijd straks te verwerken?

10. Heeft uw organisatie (of leverancier) ervaring met de ebMS-variant van Digikoppeling?

Moet er nog een Digikoppeling-adapter worden aangeschaft en geïnstalleerd? Of is die er al? En is deze dan ook bruikbaar voor de berichtstromen naar MijnOverheid? Ervaring intern en/of bij uw externe leverancier verkort de doorlooptijd aanzienlijk.

Heeft u een idee van de levertijd bij de aanvraag van een nieuw certificaat of kan vanaf een bestaand domein met een bestaand PKIoverheid-certificaat en OIN gewerkt worden?

De handleiding Digikoppeling (website Logius) levert meer inzicht op. De Website van Logius biedt ook meer houvast over de keuze voor Diginetwerk. Hoe meer ervaring uw gemeente heeft of in uw infrastructuur al beschikbaar of bekend is, hoe eenvoudiger het wordt.

Voor gemeenten kan het raadzaam zijn de website van VNG Realisatie te raadplegen voor de marktscan Digikoppeling en softwarecatalogus.

11. Waar wordt het beheer van 'Berichtenbox Leveranciersportaal' belegd?

Het leveranciersportaal (het beheer instrument voor de functionele besturing van berichtstromen en controle op afleversrapporten) is een met toegang beveiligd beheerinstrument van de aangesloten organisatie voor de functionele besturing van de eigen berichtstromen. U definieert berichtstromen, u bent in staat controle op de verzending uit te voeren en het portaal geeft inzicht in afleversrapporten.

Iemand zal voor uw organisatie nieuwe berichtstromen als berichtstype voor de Berichtenbox moeten opvoeren. En de eventuele 'forecast' van grotere volumina moeten melden aan Logius. U dient beheer uit te voeren over de zichtbaarheid van uw organisatie in MijnOverheid, ook dat wordt geregeld in het leveranciersportaal. Naast de retourberichten met daarin een rapportage verslag is het mogelijk om inzicht te krijgen in de berichtverzending middels dit leveranciersportaal. Bij problemen met een zending kan hier ook de coördinatie van diagnosestelling en contact met de servicedesk van Logius belegd worden, voor het beheer van de aansluiting.

Aansluiting op het Berichtenbox Leveranciersportaal betekent installatie van een certificaat en beveiligde toegang via internet tot de beheertool. Uw ICT-organisatie zal de internettoegang en installatie voor de bedoelde professional moeten faciliteren.

2.3 Communicatie

12. Wie gaat over de functionele communicatie naar de doelgroep waarvoor de berichten zijn bedoeld?

Welke afdeling of directie met welke (wettelijke) taak is voor het bericht naar de burger verantwoordelijk? De inhoud van het bericht en de korte aankondiging in de berichtmelding zal door deze verantwoordelijke aangeleverd worden en bekend zijn bij de berichtstroombeheerder (die van par. 2.2 /10).

Houdt in uw invoeringsplan rekening met het feit dat de Berichtenbox onderdeel uit maakt van de verschillende communicatiemiddelen binnen uw organisatie.

U kunt zelf ook bijdragen aan het bereik van uw doelgroep door gebruik te maken van het door Logius beschikbaar gestelde materiaal via de website <http://toolkitmijnoverheid.nl/>. Door deze hulpmiddelen te integreren met al bestaande communicatiestromen richting burgers (website, brochures, brieven, folders, KCC-scripts, e.d.) kunt u zelfs vooruitlopend op gebruik van de Berichtenbox uw bereik verruimen.

13. Wat wordt de verhouding tussen aantallen fysieke berichten en aantallen digitale berichten in de Berichtenbox MijnOverheid?

Het antwoord op deze vraag is vooral van belang voor de business case, in een vroeg stadium, maar ook later in de operationele uitvoering, omdat digitale berichten in de Berichtenbox vervolgvragen om hulp per telefoon of e-mail (in uw klantcontactcentrum) kunnen genereren.

Het antwoord komt in twee stappen. Voor de globale impactanalyse kunt u uitgaan van het door Logius gegeven totaal aantal geregistreerde accounts als % van een theoretisch maximum van 12 mln volwassen adresseerbare burgers. Elke 500.000 accounts is ca. 4% gemiddeld. Maar: als uw doelgroep naar soort samenstelling samenvalt met die van regelingen van reeds aangesloten afnemers, als SVB, UWV, RDW en Belastingdienst (denk aan de populatie toeslagen en WW-uitkeringen, of AOW-ontvangers), dan ligt het bereik door de selectieve wervingsinspanningen van deze partijen in de afgelopen periode doorgaans hoger. Uw eigen communicatieinspanningen vooraf kunnen dit bereik positieve beïnvloeden (<http://toolkitmijnoverheid.nl/>).

Logius houdt over de verwachte groei van het aantal gebruikers een zgn. 'rolling forecast' bij, die is afgestemd op het beoogde gebruik van de Berichtenbox door de grote landelijke uitvoeringsinstellingen in de komende 18 maanden. In juni 2018 is sprake van 7,3 miljoen actieve gebruikers van de Berichtenbox. Het groeitempo is mede afhankelijk van de inspanningen van de nieuwe aansluitende afnemers.

Een exacter aanduiding van het actuele aantal gebruikers per verzorgingsgebied of postcode op moment X, kan Logius niet leveren. In de database onder MijnOverheid bevinden zich immers alleen BSN's, zonder persoonsgegevens (alleen de profielinstellingen van de gebruiker zijn erbij opgeslagen).

Bent u straks eenmaal aangesloten en start het eerste gebruik dan krijgt u zelf door de inzet van de Berichtenbox abonneeservice (als benoemd in paragraaf 2.2/6) concreter beeld op de verhouding tussen digitaal bereik en traditioneler postverzending.

14. Is aanvullende communicatie nodig om voldoende eerste gebruikers 'van eigen bodem' te hebben?

U kunt nu een start maken met verzending van berichten uit uw relevante berichtstroom naar de gebruikers van MijnOverheid. Na aansluiting op MijnOverheid Berichtenbox, zal uw organisatie in het rijtje aangesloten organisaties getoond worden in MijnOverheid.

Gebruikers worden geattendeerd op uw organisatie zodra zij inloggen op MijnOverheid. Bij de eerste inlog na uw aansluiting kunnen ze het vinkje op 'aan' zetten. De gebruiker wordt hierop geattendeerd bij die eerstvolgende inlogpoging en kan het ook 'uit' zetten – om zo zijn eigen keuze te maken voor zijn voorkeurskanaal van dienstverlening. De ervaring leert, dat vrijwel alle gebruikers de vinkjes op 'aan' zetten en dat uw bereik op de bestaande populatie gebruikers zeer groot is.

Als u bij de eerste berichtstromen een groter bereik wilt hebben, dan zal enige werving vooraf in gang gezet moeten worden. Werving tot het activeren van een account MijnOverheid is dan in beginsel voldoende. U dient nader te bepalen hoe, door wie en wanneer dit in uitvoering dient te zijn, in afstemming op het te doorlopen voorbereidings- en aansluittraject. Op de website <http://toolkitmijnoverheid.nl/> van Logius treft u enige communicatiehulpmiddelen aan.

2.4 Overig (projectopzet/kosten-baten)

15. Welke taken en rollen zijn nieuw na aansluiting op de Berichtenbox?

Veel van de taken rond gebruik en onderhoud van de aansluiting op de Berichtenbox kunnen op bestaande plekken in uw organisatie belegd worden. Het zijn doorgaans geen omvangrijke taken. Met het oog op de continuïteit en het leervermogen (implementatie van nieuwe stromen, oplossing zoeken bij incidenten) is het wel zaak hier apart aandacht aan te besteden (overzicht vastleggen).

Het is de kunst om de taken niet teveel uit te laten waaiëren over een veelheid van functionarissen (coördinatiekosten lopen op, kwetsbaarheid wordt juist groter), en tegelijkertijd wel enkele noodzakelijke specialismen makkelijk te kunnen betrekken.

Relevante rollen en taken zijn:

- De functioneel beheerder van de berichtstromen (autoriseert intern het gebruik van de Berichtenbox voor taakgerichte berichttypen, kan namens de organisatie standaardbijlagen ingeven, rapportages lezen, betrokken bij coördinatie incidenten);
- De technisch beheerder van infra-componenten (certificaten, CPA's, routing van verwerkingsberichten, betrokken bij diagnose stelling bij incidenten en eventuele security issues).
- De verantwoordelijke voor applicatiebeheer (validatieservices en berichtgenererend systeem); betrokken bij productieplanning, diagnosestelling bij incidenten, en bij onderhoud).
- De tactische coördinatie van gebruik (en implementatie nieuwe berichtstromen): bij een coördinerend verantwoordelijke voor dienstverlening; kan ook de werving en coördinatie van klantcommunicatie in goede banen geleiden; uitvoering van taken mogelijk op andere plekken.
- de bestuurlijk/managerial sponsor van toepassing en gebruik van het digitale kanaal voor correspondentie (realisatie maatschappelijke en bestuurlijke baten).

Mogelijk kunnen enkele van deze rollen in 1 persoon verenigd worden. Het is van uw functiehuis en functietyperingen en van gebruikelijke coördinatiemechanismen afhankelijk waar deze taken en rollen exact belegd kunnen worden.

16. Welke projectorganisatie is intern nodig?

Gegeven de gekozen berichtstroom, de antwoorden op bovenstaande 14 vragen, de benodigde rol van de IT-leverancier (of meerdere), de ICT-coördinatie intern (ook op infrastructuuraspecten en DigiKoppeling-adapter gebruik), de inbedding in de bedrijfsprocessen, de communicatiekant, zal er op een redelijk centraal niveau belegd een projectleider invoering en aansluiting aan de slag gaan. Deze moet medewerking kunnen krijgen van diverse anderen

(lijn/staf/specialisten). Projectgroep of werkgroepen zullen hiertoe vastgesteld moeten worden.

Er zijn tal van gerelateerde vragen: hoe verloopt een eventueel escalatie traject? Wie gaat het testen coördineren (de IT-leverancier?), wie stelt het testplan op en rapporteert naar de lokale projectleider? De tester zal ook gedurende de aansluiting af en toe met het Servicecentrum van Logius en mogelijk met operationele beheerders bij de RDW te maken krijgen. Normale projectmanagement activiteiten zijn hier verder van toepassing.

Het juiste bestuurlijke draagvlak (op voldoende niveau in de organisatie) is een randvoorwaarde voor succes. Gezien zowel het infrastructurele als het organisatorische karakter van de Berichtenbox kan het ontbreken van breed draagvlak in uw organisatie de doorlooptijd sterk negatief beïnvloeden.

17. Zijn de kosten per (papieren) bericht in de huidige situatie te herleiden uit financiële rapportages en productiecijfers?

Deze vraag is voor de eigen zakelijke rechtvaardiging en onderbouwing daarvan van groot belang. Wat zijn de bekende kosten van de papieren/klassieke post inclusief de 'handling' van de verzending? Of gaat het alleen om het kale drukwerk en/of porto bedragen?

Voor het gebruik van de Berichtenbox vindt jaarlijks verrekening met de afnemers plaats. U wordt gevraagd een prognose op te leveren voor het komende kalender jaar, op basis waarvan u een factuur ontvangt. Per 1 januari 2018 is op basis van een besluit van de ministerraad de doorbelasting GDI doorgevoerd. Voor elk bericht dat u via de Berichtenbox verzendt, wordt in 2018 0,545 euro in rekening gebracht. De eerste 999 zijn kosteloos. Elk jaar wordt de kostprijs van een bericht vastgesteld voor 1 januari van het komende jaar.

18. Is er een raming van de invoeringskosten af te geven op basis van de antwoorden op de voorgaande vragen (1 t/m 12)?

Het is voor Logius door de vele variabelen niet mogelijk een raming te geven.

U zult te maken hebben met:

- Kosten voor aanpassing van software / dan wel installatie van een release van een IT-leverancier, andere installatie-inspanningen;
- Kosten voor aanpassingen in de techniek – afhankelijk van bestaande infra en beschikbaarheid van adapter, certificaten, e.d.
- Kosten voor projectplanning, coördinatie en –leiding; advies en kwaliteitsborging (architecten, beveiligingsaspecten, juridisch);

- Kosten voor communicatie (webteksten, briefinhoud, flankerende acties ter werving, e.d.);
- Kosten voor uitvoering van testen op componenten en de ketentest met Logius op correcte en veilige werking;
- Kosten voor inrichting beheer; instructie, rapportages e.d.

De begeleiding van de aansluiting en ketentest door Logius is tot zolang het uitvoeringsbudget daarvoor strekt zonder meerkosten voor de aansluitende organisatie.

3 Contactgegevens

Indien u meer informatie wenst over de Berichtenbox van MijnOverheid, neem dan contact op met het Servicecentrum Logius.

Telefoon:

0900 555 4555 (10 ct p/m) werkdagen van 08.00 uur tot 17.00 uur.

E-mail: servicecentrum@logius.nl

Internet: www.logius.nl

Postadres:

Postbus 96810
2509 JE Den Haag